

Padova, dicembre 1997 – Hotel Le Padovanelle

Convention ufficiale della presentazione certificazione di qualità GRUEMP  
Intervento dell'Ing. Domenico Andreis. (Nel '97 Direttore della Certificazione e Servizi  
Industriali Divisione - Membro del Comitato Esecutivo - RINA)

Buonasera a tutti.

Voglio ringraziare GRUEMP per quest'atmosfera meravigliosa che vivo in questa serata insieme a voi.

L'Ente di Certificazione RINA rappresenta un istituto che da 150 anni circa ha la responsabilità di dover fare da terza parte tra un fornitore e un cliente in qualità di garante. Quindi se parliamo di Qualità tra un'azienda e un cliente, per chi fa da garante, un'azienda così, un clima così, facilita veramente il compito ed io mi sento onorato e tranquillo di certificare quest'azienda, nel vedere quanto siano soddisfatti i propri clienti e lo respiro con quest'atmosfera.

In realtà questa certificazione ISO 9001 è l'estensione più ampia di una delle norme più moderne di gestione aziendale; estensione che comprende la parte di progettazione, che applicata appunto ad un Servizio come quello della formazione è una cosa molto innovativa; quindi mi conforta quello che mi ha detto il collega Ennio Zotter: che la certificazione è stata raggiunta in maniera brillante. Mi conforta proprio constatare quanto i clienti di quest'azienda siano contenti e credo, anche se non sono un esperto di formazione, che sia veramente difficile lavorare in questo campo.

Sono stato alcune settimane fa ad una convention di Confindustria sulla formazione e mi ha colpito una frase di un relatore che mi ha preceduto e, penso possa assurgere un po' a sunto di questa Convention FiloStraTa; ha citato una frase di un saggio cinese, una frase che è stata detta nel 400 A.C. e credo sia veramente applicabile anche quasi dopo 2.500 anni. Questa frase diceva: "Chi vuole investire a breve termine semina grano, chi invece vuole farlo a medio termine pianta alberi, chi vuole investire a lungo termine forma persone".

Credo che il segreto sia un po' questo, il segreto di questo seminar e di questo continuo coinvolgimento nelle riunioni da parte delle persone.

Credo sia un lavoro che a lungo termine paga nel campo della formazione e della società in genere. È un lavoro importante per le persone, per le aziende, perché stimola le persone ad adeguarsi all'ambiente, e le aziende sono fatte soprattutto di persone. "L'ambiente condiziona pesantemente gli individui".

Vorrei citare a questo proposito un aneddoto che mi è accaduto qualche ora fa venendo qui da Genova in macchina. Ero sull'autostrada ed ho sorpassato con la mia automobile una persona che era invece in un'auto di grossa cilindrata; evidentemente questa persona che era al sicuro nel suo ambiente tranquillo, lussuoso e potente, si è sentita offesa e pochi istanti dopo mi ha sorpassato a sua volta tagliandomi la strada per entrare nell'Autogrill

rischiando di far succedere un disastro. Probabilmente se mi fossi fermato mi avrebbe messo anche le mani addosso. Provo ad immaginare questa persona non in pianura, non in una macchina di grossa cilindrata, ma in collina, in un altro ambiente, in un altro clima dove magari mi avrebbe anche ceduto la strada, o in montagna su una parete rocciosa dove se io fossi stato uno scalatore questa persona avrebbe legato la sua vita alla mia.

Questo aneddoto può farci capire come in qualsiasi ambiente sia importante per le persone imparare ad autoregolarsi, agire per andare verso quello che i tecnici della formazione chiamano "Learning Organization", l'organizzazione che impara da sola ad agire.

Vorrei concludere dicendo che la Gestione e l'Assicurazione della Qualità significano anche prevenzione ed è una cosa che sta invadendo molti campi. È stata sposata dalla CEE, proprio perché è un concetto molto preventivo ed intelligente di management.



*“Qui abbiamo l'esempio di una società di servizi, la GRUEMP che, in via estremamente innovativa, applica questo concetto proprio a garanzia della soddisfazione dei suoi clienti ed io sono onorato, contento e confortato nel consegnare questo certificato nel clima che respiro questa sera”.*